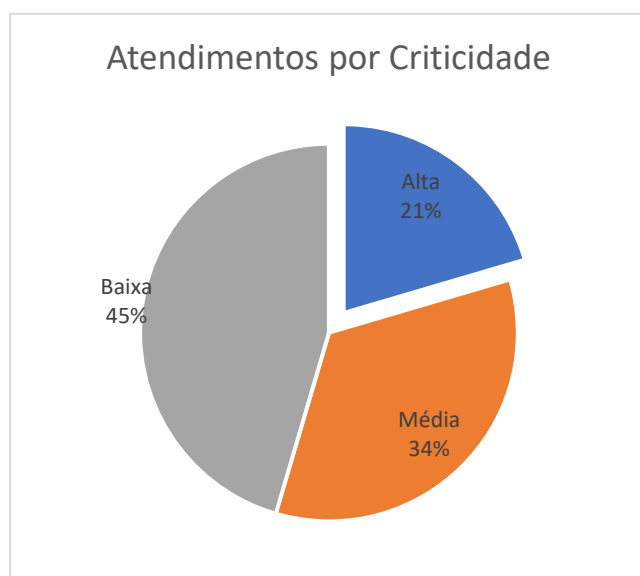
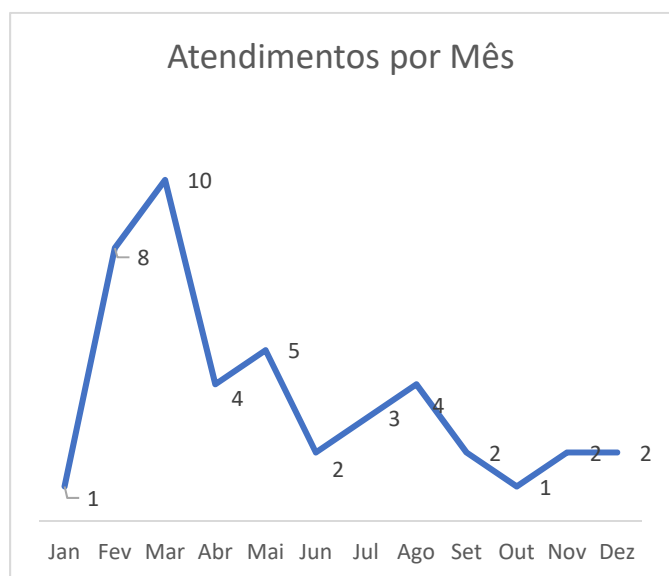


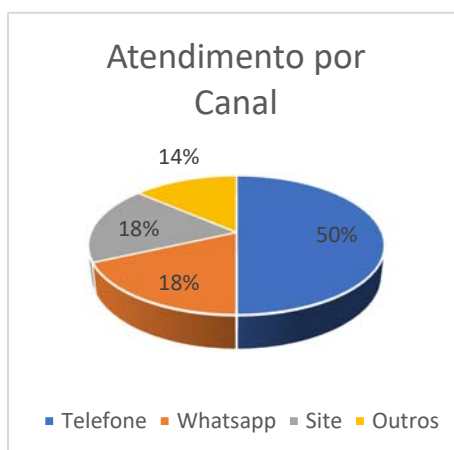
DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA SENAI/AL 2021

A Ouvidoria do SENAI/AL atende as reclamações e denúncias, em 2021 foram registrados 44 reclamações e nenhuma denúncia, distribuídas mensalmente de acordo com o gráfico Atendimentos por Mês. O aumento dos atendimentos nos meses de fevereiro e março (Atendimentos por Mês) foi resultado da insatisfação de alguns clientes com problemas relacionados ao início dos cursos técnicos.



No que se refere à criticidade, 79% das reclamações foram classificadas como de baixa e média complexidade, como demonstra o gráfico Atendimentos por Criticidade.

O prazo médio de atendimento em 2021 foi de 16 dias úteis, isto reduziu o percentual de reclamações atendidas dentro da meta de 7 dias úteis para finalização do processo, passando para 52%, como mostra o gráfico Atendimento por Tempo de Resposta, em 2020 o percentual foi de 57%. O aumento no tempo de atendimento pode ser explicado pela maior complexidade das demandas tratadas pela Ouvidoria (reclamações e denúncias) que depende, por vezes de análise mais detalhada das causas da insatisfação, no caso de denúncia, a meta é de tratamento em até 20 dias úteis.



Os canais mais usados pelos clientes para acessar a Ouvidoria do SENAI são o telefone, o WhatsApp e o site do SENAI, totalizando 86% dos atendimentos.